

Dienst Voorwaarden Worldline Global Online Payments

1. ALGEMEEN

1.1. Deze Dienst Voorwaarden voor Worldline Global Online Payments (“**Dienst Voorwaarden**”) zijn van toepassing op de hierin beschreven Dienst.

1.2. Deze Dienst Voorwaarden vormen een integraal onderdeel van het Contract en zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden en eventuele andere Dienst, Product of Speciale Voorwaarden die op het Contract van toepassing kunnen zijn, zoals vermeld in de Contract Modules.

2. BESCHRIJVING

2.1. Worldline Global Online Payments (de “**GoPay Dienst**” of “**GoPay**”) is een technische “online acceptatie” dienst die het volgende omvat:

- 2.1.1. een technische betalingsverwerkingsdienst die de Ondernemer in staat stelt om Transactiegegevens die op het Worldline Platform worden gehost, te verzenden, ontvangen en beheren, en Worldline om deze gegevens te verzenden naar en reacties te ontvangen van de Betalingsinstellingen (of andere externe dienstverleners) die door de Ondernemer zijn geselecteerd voor de verdere verwerking van de Transactiegegevens;
- 2.1.2. aanvullende diensten op de technische betalingsverwerking, periodiek geleverd door Worldline aan de Ondernemer, zoals aan-gegeven in de Contract Module; en
- 2.1.3. de hosting van de Worldline Site en het Worldline Account, inclusief alle gegevens verwerkt door Worldline als onderdeel van de technische betalingsverwerkingsdienst of een aanvullende dienst zoals hierboven beschreven.

De specifieke configuratie, functies en opties die voor de Ondernemer zijn geactiveerd, worden opgenomen in de Contract Module en de Documentatie.

2.2. Voor de (voortdurende) verlening van de GoPay Dienst aan de Ondernemer gelden de volgende vereisten:

- 2.2.1. de Ondernemer maakt een beveiligde verbinding met het Worldline Platform voordat de GoPay Dienst begint en houdt deze verbinding actueel gedurende de looptijd van het Contract volgens de voorwaarden die Worldline periodiek meedeelt;
- 2.2.2. het Worldline Platform is verbonden met de Betalingsinstelling(en) (of andere externe dienstverlener(s)) die de Ondernemer heeft gekozen voor de start van de GoPay Dienst en deze verbinding blijft

beschikbaar gedurende de looptijd van het Contract.

2.3. Bij het verlenen van de GoPay Dienst treedt Worldline op als een technische tussenpersoon tussen de Ondernemer, de klanten van de Ondernemer en de Betalingsinstellingen. Worldline verleent géén “Betalingsdienst”. Transactiegegevens worden aan de Ondernemers Afgewikkeld zonder tussenkomst van Worldline in de geldstroom. De modaliteiten van de Afwikkeling van de fondsen worden bepaald tussen de Ondernemer en de Betalingsinstelling.

2.4. Indien Worldline, of een ander lid van de Worldline Groep, eveneens optreedt als Betalingsinstelling, gelden hiervoor de specifieke voorwaarden van de relevante Contract Module en de Dienst Voorwaarden Acquiring, en alle functies die door deze Dienst Voorwaarden Worldline Global Online Payments aan de Betalingsinstelling worden toegeschreven, zullen worden opgenomen door Worldline of het betreffende lid van de Worldline Groep.

2.5. De GoPay Dienst wordt geleverd in een “Software as a Service” model, waarbij toegang wordt geboden tot het Worldline Platform als een gedeelde dienst voor de Ondernemer en andere klanten van Worldline.

2.6. Behalve zoals beschreven in deze Dienst Voorwaarden omvat de GoPay Dienst geen commerciële of functionele elementen m.b.t. het verkoopproces van de Ondernemer, zoals de creatie en hosting van productcatalogi of de levering van goederen en/of diensten.

3. HET WORLDLINE PLATFORM

Vóór de creatie van het Worldline Account zal de Ondernemer een beveiligde verbinding (integratie) opzetten tussen zijn Infrastructuur en het Worldline Platform. De verschillende integratiemethoden en -procedures worden verder beschreven in de Documentatie. De Ondernemer, of een dienstverlener in zijn opdracht, zal de integratie uitvoeren en up-to-date houden conform de Documentatie. De verbinding komt tot stand onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Ondernemer.

4. CREATIE EN BEHEER VAN HET WORLDLINE ACCOUNT

4.1. Voordat het Worldline Account wordt geactiveerd, dient de Ondernemer een testaccount aan te maken in de testomgeving van het Worldline Platform. De Ondernemer zal naar eigen inzicht alle functionaliteiten van het Worldline Account en het gebruik van het Worldline Account in combinatie met zijn Infrastructuur grondig testen. Wanneer de

Ondernemer dit gepast acht, kan hij de activering van zijn Worldline Account in de “productieomgeving” van het Worldline Platform aanvragen.

4.2. Worldline zal het Worldline Platform regelmatig updaten door nieuwe versies uit te brengen. Voorafgaand aan elke nieuwe software release met betrekking tot het Worldline Platform, zal de Ondernemer de compatibiliteit van deze nieuwe release met zijn Infrastructuur grondig testen en, indien nodig, zijn Infrastructuur aanpassen om compatibiliteit met de nieuw uitgebrachte software te verzekeren.

4.3. Indien de Ondernemer een beroep doet op een Solution Provider of door een Business Introducer bij Worldline is aangebracht, machtigt de Ondernemer Worldline om (i) deze Solution Provider of Business Introducer toegang te verlenen tot het Worldline Account en (ii) met de Solution Provider of Business Introducer alle gegevens en andere informatie te delen die deze nodig heeft.

5. TOEGANG TOT HET WORLDLINE ACCOUNT

5.1. De Ondernemer heeft op een beveiligde manier toegang tot het Worldline Account via de Worldline Site en kan zijn Worldline Account configureren met zijn persoonlijke inloggegevens.

5.2. De Ondernemer erkent dat hij vrij de navigatiesoftware heeft gekozen om toegang te krijgen tot de Worldline Site en aanvaardt dat Worldline hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid draagt.

5.3. Het adres van de Worldline Site kan periodiek worden gewijzigd. Een wijziging zal ten minste vijftien (15) dagen vooraf aan de Ondernemer worden meegedeeld.

5.4. Iedere partij die zich toegang verschafft tot het Worldline Account met behulp van de inloggegevens die Worldline aan de Ondernemer heeft verstrekt of die door de manager tool zijn gegenereerd, wordt geacht daartoe gemachtigd te zijn door de Ondernemer, en de Ondernemer is verantwoordelijk voor het gedrag van die partij.

6. GEBRUIK VAN HET WORLDLINE ACCOUNT

6.1. De Ondernemer kan de GoPay Dienst gebruiken en beheren via het Worldline Account. Via dat account kan de Ondernemer de status van de Transacties raadplegen, controleren en beheren en zijn profiel en de instellingen van het Worldline Account bekijken en configureren. De Ondernemer kan één of meerdere Worldline Accounts hebben. Daarnaast biedt het Worldline Account de Ondernemer meerdere rapporteringsopties. De functies en diensten

van de GoPay Dienst worden verder beschreven in de Documentatie.

6.2. Met uitzondering van de inhoud die rechtstreeks door Worldline beschikbaar wordt gesteld in het Worldline Account, is de Ondernemer uitsluitend geheel verantwoordelijk voor:

- 6.2.1. de inhoud van zijn Worldline-account;
- 6.2.2. het gebruik van zijn Worldline-account, inclusief het gebruik door zijn Geautoriseerde Gebruikers en de configuratie van de parameters van het Worldline-account;
- 6.2.3. de Transacties.

6.3. De Ondernemer verbindt zich ertoe de inhoud van zijn Worldline Account nauwkeurig, volledig en voortdurend bijgewerkt te houden.

6.4. De Ondernemer beheert zijn Worldline Account naar eigen inzicht, te goeder trouw en conform alle Toepasselijke Wetgeving. De Ondernemer is met name uitsluitend verantwoordelijk voor:

- 6.4.1. het beheer van de PSPID, de keuze van de Geautoriseerde Gebruikers en het gebruik en de beveiliging van de inloggegevens (inclusief de gebruiker-ID's);
- 6.4.2. zijn gebruik van het Worldline Account of onderdelen daarvan en het gebruik daarvan door een Geautoriseerde Gebruiker, en hij vrijwaart Worldline van alle schade die voortvloeit uit dat gebruik.

7. VEILIGHEID EN CONTROLE VAN TRANSACTIES

7.1. De Ondernemer erkent dat hij passende (ICT-) beveiligingsmaatregelen moet treffen om de integriteit van het Worldline Platform, het Worldline Account, de Transacties en zijn financiële belangen te beschermen. De Documentatie bevat een algemeen overzicht van beveiligingsrichtlijnen en -aanbevelingen, dat niet allesomvattend is en regelmatig kan veranderen. Dit overzicht is louter bedoeld als aanbeveling en het is de verantwoordelijkheid van de Ondernemer om te beoordelen of zijn beveiligingsmaatregelen adequaat zijn in zijn specifieke omstandigheden.

7.2. Als onderdeel van de beveiligingsmaatregelen moet de Ondernemer o.m.:

- 7.2.1. beveiligingspatches installeren en beveiligingsconfiguraties activeren op alle machines die verbonden zijn met het Worldline Platform;
- 7.2.2. nooit kaartgegevens of visuele cryptogrammen van de Kaarthouder (zoals CVC/CVV) opslaan, op gelijk welk type drager, tenzij de Ondernemer de juiste PCI/DSS-certificatie heeft om dit te doen;
- 7.2.3. alle wachtwoorden beschermen en regelmatig wijzigen, in het bijzonder de wachtwoorden van de Geautoriseerde Gebruikers van de Ondernemer die toegang hebben tot het Worldline Account;
- 7.2.4. toegang tot al zijn servers, applicaties en technische infrastructuur beschermen, met name door middel van geavanceerde

firewalls, inbraakpreventiesystemen en antivirussoftware;

- 7.2.5. een intern beveiligingsbeleid implementeren;
- 7.2.6. zijn personeel regelmatig trainen in de juiste omgang met en het correcte gebruik van het Worldline Platform en Account, inclusief vóór hun eerste gebruik; en
- 7.2.7. indien van toepassing, een actuele PCI/DSS-certificering verkrijgen en behouden.

7.3. Worldline kan de levering van de GoPay Dienst en/of het gebruik van en de toegang tot het Worldline Account en het Platform geheel of gedeeltelijk opschorten indien, naar het redelijke oordeel van Worldline, de controles en/of beveiligingsmaatregelen die door de Ondernemer zijn geïmplementeerd ontoereikend zijn of indien er afwijkend of abnormaal gebruik van de GoPay Dienst wordt vastgesteld.

7.4. Als de Ondernemer vermoedt dat er sprake is van frauduleuze of ongeoorloofde toegang tot of gebruik van de inloggegevens, het Worldline-account, of enige andere schending met betrekking tot het Worldline Account, moet hij Worldline hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen en alle (vermoedelijk) getroffen inloggegevens deactiveren.

7.5. De technische betalingsverwerkingsdienst van de GoPay Dienst omvat verschillende automatische en handmatige tools die de Ondernemer in staat stellen de consistentie te verifiëren tussen de door Worldline verwerkte Transacties en zijn eigen verkoopapplicatie. Dergelijke tools bieden o.a. de mogelijkheid tot:

- 7.5.1. de online raadpleging van Transacties in het Worldline Account;
- 7.5.2. de verificatie van de integriteit van de betalingsgegevens door de configuratie van beveiligingsparameters met behulp van geavanceerde cryptografische systemen;
- 7.5.3. het verstrekken van informatie aan de Ondernemer over de Transacties die worden verwerkt.

7.6. De Ondernemer verbindt zich ertoe adequate controlemaatregelen te nemen en te implementeren om tijdig de correcte verwerking van Transacties te verifiëren, inclusief de Afwikkeling van de Transactie door de Betalingsinstelling.

7.7. De Ondernemer erkent dat hij is geïnformeerd dat de GoPay Dienst een optionele oplossing voor fraudedetectie bevat die het risico op fraude en het negatieve effect daarvan op de activiteit van de Ondernemer en de Betalingsinstellingen beoogt te beperken. Deze optie kan door de Ondernemer worden geactiveerd via de Contract Module volgens de daarin beschreven voorwaarden.

7.8. De Ondernemer is uitsluitend verantwoordelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit een schending van zijn verplichtingen onder Artikel 7. De implementatie van ongeschikte beveiligingsmaatregelen, procedures of controles is schadelijk, niet alleen voor de Ondernemer, maar ook voor de andere gebruikers van de GoPay Dienst en het betalingssysteem als geheel.

7.9. De GoPay Dienst wordt gedurende de looptijd van het Contract verleend in overeenstemming met PCI/DSS (of een gelijkwaardige opvolgende internationale standaard).

7.10. Worldline kan alle acties ondernemen die zij noodzakelijk of nuttig acht om het Worldline Account te hosten en te beschermen, zoals het maken van back-upkopieën van de inhoud. In dat verband is Worldline onderhevig aan beperkingen opgelegd door Betalingsinstellingen, PCI/DSS en bevoegde autoriteiten.

8. ONDERSTEUNING

8.1. In geval van technische problemen met betrekking tot het Worldline Account kan de Ondernemer de Documentatie raadplegen, een incidentticket aanmaken, contact opnemen met de Worldline Helpdesk via het contactformulier beschikbaar op Contact@worldline-solutions.com of telefonisch op Werkdagen tijdens de openingstijden van 9:00 tot 17:00 CET via het telefoonnummer op de Worldline Site.

8.2. De ondersteuning wordt kosteloos aangeboden onder de volgende voorwaarden:

- 8.2.1. in het abonnement van de Ondernemer zoals bepaald in de Contract Module wordt gratis ondersteuning niet uitgesloten;
- 8.2.2. de Ondernemer heeft redelijke kennis van de GoPay Dienst en heeft eerst geprobeerd de oorzaak van het probleem te bepalen met behulp van de beschikbare Documentatie;
- 8.2.3. het probleem vloeit voort uit de GoPay Dienst en niet uit enig ander systeem in de betalingsketen of de Infrastructuur van de Ondernemer;
- 8.2.4. als de gevraagde ondersteuning betrekking heeft op een testaccount, moet de Ondernemer binnen drie (3) maanden na het verzoek om ondersteuning een Worldline Account in de productieomgeving op het Worldline Platform activeren.

Indien aan bovenstaande voorwaarden niet wordt voldaan, kunnen de kosten voor dergelijke ondersteuning aan de Ondernemer in rekening worden gebracht en worden gefactureerd volgens het op dat moment geldende uurtarief.

9. GEGEVENSBESCHERMING

9.1. Bij het leveren van de GoPay Dienst handelt Worldline als een Verwerker bij het verwerken van Persoonsgegevens namens de Ondernemer. De rechten en verplichtingen van elke partij m.b.t. de verwerking van Persoonsgegevens die nodig zijn voor de levering van de Dienst worden verder uitgewerkt in de Verwerkingsvoorwaarden.

9.2. Details van de verwerking:

Aard van de verwerking: De verwerking omvat onder meer de volgende handelingen: verzameling, organisatie, structurering, opslag, aanpassing, het opheffen, raadpleging, gebruik, afstemming of combinatie, beperking, verwijdering, toegang op

afstand en overdracht aan personen die deelnemen aan de Verwerking van de Persoonsgegevens.

Categorieën van Betrokkenen: Kaartgebruikers, vertegenwoordigers van de Ondernemer en/of werknemers.

Categorieën van verwerkte Persoonsgegevens: Identificatiegegevens (zoals voornaam, achternaam); Contactgegevens (zoals e-mailadres); Financiële gegevens (zoals (afgekort) kaartnummer, kaartverloopdatum, CVV); Transactiegegevens (zoals verzendadres, transactie referentie, transactiebedrag, transactiedatum, transactiegeschiedenis, aankoop); Technische identificateurs (zoals IP-adres, netwerkinteractiegeschiedenis); Communicatiegegevens (zoals supportticket en/of zaak).

Gegevensbewaring: Aangezien Worldline een gedeelde dienst aanbiedt, zijn gestandaardiseerde bewaartermijnen voor gegevens ingevoerd voor de GoPay Dienst. De Ondernemer is verantwoordelijk voor elke geselecteerde periode:

- *Standaard bewaartermijn:* Worldline bewaart de Persoonsgegevens gedurende een termijn van vijfhonderdveertig (540) kalenderdagen vanaf de datum van de transactie.

- *Verkorte bewaartermijn:* de Ondernemer kan de standaard bewaartermijn verkorten met een minimum van negentig (90) kalenderdagen vanaf de datum van de transactie, via de instellingen in het Worldline Account.

Na deze periode (de standaard of de verkorte periode), zonder afbreuk te doen aan Worldline's backup en onder voorbehoud van enige afwijkende wettelijke, reglementaire of contractuele bewaarplichten die door Worldline moeten worden nageleefd, zullen de Persoonsgegevens worden gewist of geanonimiseerd.

Subverwerkers: [Lijst Subverwerkers](#)

Aanvullende Technische en Organisatorische Maatregelen: [Technische en organisatorische maatregelen](#).

Afwijkingen van de Verwerkingstermijnen: n.v.t.

10. VARIA

10.1. Worldline heeft het recht om de beschikbaarheid van een verbinding tussen een Betalingsinstelling of andere externe dienstverleners (waaronder een Solution Provider) en het Worldline Platform op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen. Dit kan een algemene beslissing van Worldline zijn of een beslissing van de Betalingsinstelling of andere externe dienstverlener (in het algemeen of specifiek met betrekking tot de Ondernemer, bijv. omdat deze Betalingsinstelling haar relatie met de Ondernemer beëindigt of weigert haar verbinding met Worldline bij te werken om nieuwe software releases te ondersteunen).

10.2. De Ondernemer zal de GoPay Dienst integreren en gebruiken in overeenstemming met de Documentatie en de goede sectorpraktijken. De Ondernemer zal de GoPay Dienst uitsluitend voor eigen rekening gebruiken en niet voor doeleinden die niet uitdrukkelijk beschreven zijn in het Contract of niet in de Documentatie zijn voorzien.

10.3. De Ondernemer zal (i) geen systematische verzoeken naar het Worldline Platform sturen om de beschikbaarheid ervan te controleren en (ii) geen onnodige herhaalde verzoeken indienen om de status van niet-bestaande Transacties of Transacties waarvan de status niet meer kan evolueren te verifiëren.

11. DEFINITIES

Definities worden uiteengezet in de Algemene Voorwaarden. Aanvullend worden de volgende

gedefinieerde termen gebruikt in deze Dienst Voorwaarden:

Business Introducer: een derde partij die de Ondernemer aan Worldline heeft geïntroduceerd of de GoPay Dienst bij de Ondernemer heeft gepromoot als partner van Worldline.

GoPay Dienst: heeft de betekenis die daaraan wordt gegeven in Artikel 2.1 van de Dienst Voorwaarden Worldline Global Online Payments.

PSPID: een unieke, niet-wijzigbare identificatie voor het Worldline Account van de Ondernemer, gekozen door de Ondernemer tijdens de aansluiting bij Worldline. De PSPID wordt door Worldline gebruikt om de Ondernemer te identificeren en moet bestaan uit niet minder dan vijf (5) tekens en niet meer dan vijftien (15) tekens.

Solution Provider: een derde partij dienstverlener die de verkoopsapplicatie van de Ondernemer verbindt met het Worldline Platform in opdracht van de Ondernemer.

Worldline Account: het account dat op naam van de Ondernemer is aangemaakt op het Worldline Platform, waarmee de Ondernemer de GoPay Dienst kan gebruiken en beheren. Het Worldline Account wordt geïdentificeerd door een PSPID.

Worldline Platform: het platform voor de verwerking van betalingen dat de levering van de GoPay Dienst mogelijk maakt.

Worldline Site: de internetsite die de Ondernemer toegang verleent tot het Worldline Account. Dit gebeurt via <https://docs.direct.worldline-solutions.com> of een ander adres dat Worldline periodiek bekendmaakt.